

## BAB 2

### ULASAN BAHAN

#### 2.1 DEFINISI STRESS DAN MEKANISME DAYA TINDAK

Stress adalah satu perkataan yang diketahui maknanya oleh semua orang tetapi tiada seorang pun yang dapat mendefinisikannya dengan lengkap.<sup>4</sup> Definisi stress tidak dapat ditakrifkan dengan tepat kerana pakar-pakar dari pelbagai bidang telah memberikan definisi-definisi yang berbeza mengenai stress, bersesuaian dengan bidang kerja masing-masing. Ini kerana definisi-definisi yang diberikan oleh pakar terhadap sesuatu isu sangat berbeza, bergantung kepada bidang kajian yang diikuti oleh pakar tersebut. Begitu juga halnya dengan isu stress kerja. Ini menyebabkan tiada takrifan stress yang tepat dapat diberikan bagi mewakili semua bidang kajian.

Perkataan stress pada hakikatnya adalah satu perkataan yang telah diambil maksudnya dari perkataan Greek, iaitu *stringere* yang membawa maksud 'padat' atau 'tegang'.<sup>5</sup> Perkataan 'padat' dan 'tegang' ini menunjukkan situasi seseorang yang menghadapi dan mengalami tekanan di persekitarannya. Sebagai contoh, apabila seseorang itu terperangkap dalam suasana persekitaran yang padat dan sesak akan menyebabkan beliau merasa tidak selesa dan gelisah serta mudah merasa rimas,

---

<sup>4</sup> Anne Woodham (1995), Beating Stress At Work, London: Health Education Authority, hlm. 5.

<sup>5</sup> Disebut oleh Mahmood Nazar Mohamad (1990), Pengantar Psikologi: Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah Laku Manusia, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, Kementerian Pendidikan Malaysia, hlm. 343.

akhirnya akan menyebabkan beliau merasa wujudnya suasana tegang dalam jiwanya yang menjurus kepada fenomena stress.

Asas konsep stress telah diletakkan oleh Dr Hans Selye yang dianggap ‘bapa’ kajian stress atau pelopor kajian ini semenjak tahun 1930-an. Menurut beliau, stress merupakan kadar ‘kelusuhan’ atau ‘kelunturan’ dalam diri seseorang individu.<sup>6</sup> Disebabkan perkataan ‘stress’ sudah begitu lazim digunakan, beliau menggunakan ‘eustress’ (‘eu’ – perkataan Latin bagi baik) untuk menjelaskan tekanan yang bersifat positif dan ‘distress’ yang merujuk kepada tekanan negatif.

Dalam satu definisi lain, stress dikatakan sebagai satu keadaan tekanan, desakan atau ketegangan.<sup>7</sup> Definisi ini menunjukkan bahawa apabila seseorang itu mengalami stress, sebenarnya beliau sedang berada dalam keadaan terdesak dan tertekan. Manakala Mohan (1985) menjelaskan bahawa stress adalah reaksi atau penyesuaian terhadap situasi, perubahan (peribadi dan luaran), tekanan persekitaran dan emosi.<sup>8</sup> Ketidakupayaan untuk melepaskan diri daripada unsur-unsur ‘stressor’ akan mengakibatkan stress. Beliau turut menganggap stress sebagai sebahagian kehidupan kerana stress sentiasa wujud seolah-olah teman setia.

Robbins dan Coulter (1996) melihat stress sebagai satu keadaan dinamik apabila seseorang individu menghadapi peluang, kekangan atau desakan.<sup>9</sup> Manakala

---

<sup>6</sup> Carlisle, K.E. dan Murphy, S.E (1986), Practical Motivation Handbook, New York: John Wiley and Sons, Inc., hlm. 152.

<sup>7</sup> Joyce M. Hawkins (1991), Kamus Dwi Bahasa Oxford Fajar, Kuala Lumpur: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd., dalam Rosli Hassan (1994), “Stres Kerja: Kajian Kes di Kalangan Pekerja Di Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPN)”, Laporan Penyelidikan, Sarjana Pentadbiran Awam, Fakulti Ekonomi dan Pentadbiran, Universiti Malaya, hlm. 21.

<sup>8</sup> Mohan. V (1985), Stress Management For You, Selangor: Pelanduk Publications (M) Sdn. Bhd, hlm.ix.

<sup>9</sup> Robbins, S.P. dan Coulter, M. (1996), Management, New Jersey: Prantice Hall, hlm. 440.

Terry A. Beehr dan Rabi S. Bhagat (1970) melihat stress dari sudut yang lebih sempit. Mereka mendefinisikan stress sebagai satu keadaan di mana seseorang itu terperangkap dalam haknya untuk membuat keputusan (proses pemilihan alternatif) ataupun untuk mengambil keputusan dari beberapa alternatif yang ada.<sup>10</sup> Kesukaran dalam memilih alternatif yang terbaik dari beberapa pilihan yang ada menyebabkan beliau tertekan dan kemungkinan untuk mengalami stress adalah tinggi.

Definisi ini ada kebenarannya terutama jika ianya digunakan di dalam bidang pengurusan. Adakalanya pengurus yang diberikan sesuatu tugas seringkali menghadapi konflik dalam membuat keputusan. Dalam situasi begini, pengurus itu sedar keputusan yang bakal diambilnya akan menentukan kejayaan atau kegagalan organisasi yang disertainya. Kesilapan membuat keputusan ini akan memberi risiko yang tinggi kepada organisasi pengurus tersebut.<sup>11</sup> Konflik membuat keputusan yang dialami oleh pengurus tersebut dijangka akan membawanya kepada stress kerja.

Manakala definisi yang diberikan oleh Mc Graths (1970) mengenai stress pula lebih cenderung kepada bidang psikologi. Beliau mengatakan stress sebagai satu keadaan di mana wujudnya ketidakseimbangan antara keinginan dan kebolehan seseorang.<sup>12</sup> Jika keinginan melebihi kebolehan, maka kemungkinan seseorang itu mengalami stress adalah tinggi.

Mekanisme daya tindak adalah merujuk kepada tingkah laku yang digunakan oleh seseorang untuk mengelakkan diri dari kemudaratan atau ancaman yang

---

<sup>10</sup> Terry A. Beehr dan Rabi S. Bhagat (eds.) (1970) "Introduction in Human Stress and Cognition in Organization", *Human Stress and Cognition in Organization: An Integrated Perspective*, New York: John Wiley and Sons, hlm. 6.

<sup>11</sup> Rosli Hassan (1994), *op.cit*, hlm. 22.

<sup>12</sup> Mc Graths, J.E, (ed) (1970) "A Conceptual Formulation for Research on Stress", *Social and Psychological Factors in Stress*, New York: Rinehart Winston, hlm 20.

disebabkan stress. Ini bermakna, mekanisme adalah cara atau sebarang pola tingkah laku yang diambil oleh seseorang untuk menangani stress. Oleh yang demikian, hubungan pemilihan di antara mekanisme daya tindak dan simptom-simptom stress adalah kompleks; dan pada kebiasaannya mekanisme daya tindak boleh membawa kepada hasil yang positif seperti keseimbangan yang rendah, simptom psikosomatik yang kurang, kepuasan kerja yang tinggi dan berhasrat untuk kekal di dalam organisasi. Terdapat persetujuan di kalangan para sarjana dan ahli psikologi yang menyatakan bahawa, mekanisme daya tindak adalah merujuk kepada keadaan mengawal atau menguasai ancaman, pemudaran atau cabaran yang dialami oleh seseorang individu.<sup>13</sup>

Daripada definisi-definisi yang telah diberikan oleh tokoh-tokoh pengurusan dan psikologi tersebut, satu kesimpulan dapat dibuat bahawa stress adalah satu keadaan di mana fikiran seseorang yang mengalaminya berada dalam keadaan ketidaktentuan akibat tekanan atau desakan daripada pelbagai punca stress. Ketidaktentuan bermaksud keadaan di mana seseorang itu berada dalam keadaan hilang pertimbangan dalam membuat keputusan. Mekanisme daya tindak pula merujuk kepada satu bentuk reaksi yang dialami oleh individu. Dalam erti kata lain, mekanisme daya tindak adalah psikosomatik; pengaruh kepercayaan terhadap sesuatu isu menyebabkan satu tindak balas yang tertentu berlaku pada tubuh badan mereka.

---

<sup>13</sup> Monat, A. dan Lazarus, R.L. (1977), Stress and Coping: An Antology, New York: Columbia University Press, hlm. 63.



## **2.2 MODEL-MODEL STRESS**

Pada hakikatnya, kajian terhadap stress telah lama dilakukan oleh penyelidik-penyelidik dari pelbagai bidang seperti psikologi, akademik, perubatan dan pengurusan. Salah satu daripadanya ialah Hans Selye (1976) seorang pakar psikologi yang telah banyak melakukan kajian mengenai stress dan teori stress yang paling terkenal pernah dikemukakan olehnya ialah Sindrom Adaptasi Am (GAS).<sup>14</sup>

### **2.2.1 Teori Sindrom Adaptasi Am (GAS)**

Menurut Selye (1976), stress ialah gerakbalas yang tidak khusus terhadap mana-mana tekanan, manakala penegang pula ditakrifkan sebagai agen yang boleh menimbulkan ketegangan pada bila-bila masa. Ini bermakna, penegang adalah merujuk kepada berbagai-bagai jenis stress atau tuntutan dari persekitaran luar yang boleh menimbulkan tindakbalas stress.

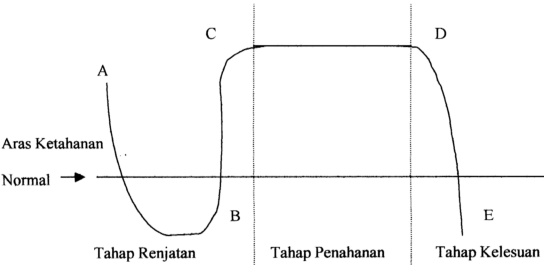
GAS mengandungi tiga tahap iaitu tahap renjatan, tahap penahanan dan tahap kelesuan. Pada tahap renjatan, tubuh akan menghasilkan reaksi pertama terhadap stress. Sekiranya tahap stress itu terlalu teruk, ia boleh menyebabkan kematian tetapi jika stress tidak begitu teruk, tubuh akan mengalami sedikit renjatan dan pulih serta memasuki tahap kedua. Tahap kedua adalah tahap penahanan. Tubuh akan bertahan terhadap stress yang dihadapi buat beberapa ketika. Ia akan berterusan ke tahap ketiga yang dikenali sebagai tahap kelesuan. Sekiranya stress tidak berkurangan, ketahanan diri akan menjadi lemah dan tidak berupaya untuk melawan stress. Jika stress yang dihadapi itu berkurangan ataupun tubuh telah lazim dengan stress

---

<sup>14</sup> Disebut oleh Mahmood Nazar Mohamad (1991), op.cit, hlm. 350.

tersebut, maka keadaan tubuh akan kembali ke tahap sediakala. Ini bermakna, manusia sentiasa menghadapi stress dan setiap kali ia berhadapan dengannya, inilah rupa bentuk reaksi tubuh terhadap stress tersebut. Rajah 2.1 di bawah menunjukkan model Selye tentang stress.

Rajah 2.1      Sindrom Adaptasi Am



- A      = Organisma mengalami stress
- B      = Organisma mengalami renjatan
- B-C    = Organisma melawan stress yang dihadapi
- C-D    = Organisma menyesuaikan diri kepada stress yang dihadapi
- D-E    = Pertahanan terhadap stress luput, organisma sakit atau mati

Sumber:      Selye (1956), hlm. 87.

**2.2.2 Model Person-Environment Fit**

Manakala itu model Person-Environment Fit (P-E Fit) adalah satu model yang paling lazim digunakan dalam kajian mengenai stress kerja dewasa ini. Model ini

sebenarnya dibentuk berdasarkan model-model mengenai motivasi yang pernah diperkenalkan oleh Murray (1959).<sup>15</sup> Dalam model ini, tekanan dikatakan berlaku disebabkan oleh ketidakseimbangan antara seorang individu dengan persekitaran individu tersebut.

Terdapat dua bentuk keseimbangan antara individu dengan persekitaran yang telah dikenalpasti. Keseimbangan pertama adalah mengenai kebolehan dan kemampuan seseorang dalam melakukan kerjanya.<sup>16</sup> Jika kebolehan dan kemampuan seseorang itu tidak setanding dengan kerja-kerja yang dilakukannya, maka ketegangan di tempat kerja akan wujud. Keadaan ini disebabkan mungkin kerana kerja-kerja yang dilakukan oleh seseorang itu terlalu mudah baginya sedangkan kebolehannya mampu melakukan kerja yang lebih mencabar. Dalam keadaan ini kebolehan individu adalah tidak seimbang dengan persekitaran kerjanya yang menyebabkan terjadinya stress kerja. Keseimbangan antara individu dan persekitaran wujud apabila individu-individu tersebut dapat menggunakan kebolehan dan kepakaran yang ada padanya untuk melakukan kerja-kerja yang bersesuaian atau sepadan dengan kebolehannya.

Keseimbangan kedua pula adalah mengenai kemampuan sesuatu pekerjaan seseorang untuk memberikan ganjaran seperti gaji, bonus, cuti, keselamatan, insuran dan pelbagai bentuk ganjaran yang lain. Ini akan menentukan sama ada sesuatu pekerjaan itu dapat memberikan kepuasan kepadanya, maka keseimbangan antara individu (pekerja) dengan persekitaran (pekerjaan) wujud. Namun demikian, jika

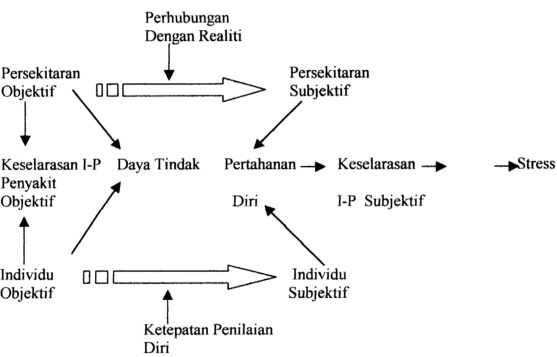
---

<sup>15</sup> Murray, H. A., "Formulation of The Person and The Social Context", Psychology: A Study of A Science, 1959, 13: 175.

<sup>16</sup> Ibid, hlm 176.

tidak wujud ganjaran yang berpatutan kepada seseorang pekerja maka pekerja tidak akan berpuashati dengan kerja-kerja yang dilakukannya. Dalam situasi di mana, pekerja tersebut tidak selaras dengan persekitaran pekerjaan maka akan wujud stress dalam kerja.

Rajah 2.2 Model Person-Environment Fit



Nota:  
 I = Individu  
 P = Persekitaran

Sumber: R. V Harrison (1985), hlm. 25.

Terdapat empat komponen utama dalam model ini: objektif persekitaran, objektif individu, subjektif individu dan subjektif persekitaran. Objektif persekitaran adalah keadaan yang sebenarnya wujud. Sebaliknya subjektif persekitaran adalah

keadaan persekitaran yang menjadi tanggapan seseorang terhadap persekitaran tersebut. Manakala itu, objektif individu adalah keadaan sebenar ciri-ciri peribadi seseorang dan subjektif individu pula adalah tanggapan seseorang mengenai dirinya sendiri.

Perbandingan antara persekitaran subjektif (keadaan persekitaran yang digambarkan oleh seseorang individu) dengan objektif persekitaran (persekitaran yang sebenar) akan membolehkan individu itu mengetahui kedudukan sebenar persekitarannya. Manakala itu, perbandingan antara subjektif individu (tanggapan individu terhadap dirinya) dengan objektif individu (keadaan sebenar dirinya) akan membolehkan individu itu menilai dengan tepat akan keadaan sebenar dirinya.

Menurut Harrison (1985), objektif individu adalah kecekapan dan kebolehan yang tinggi yang perlu dimiliki oleh seseorang pekerja untuk melaksanakan sesuatu tugas dalam pekerjaannya. Manakala itu, objektif persekitaran adalah keinginan sifat-sifat pekerjaan kepada seseorang pekerja yang cekap dan mahir.<sup>17</sup> Jika kedua-dua elemen ini adalah sealiran maka keselarasan objektif individu dan objektif persekitaran akan wujud. Sebaliknya, jika objektif individu yang tidak secukupnya wujud seperti kurangnya kepakaran sedangkan objektif persekitaran menginginkan kemahiran yang tinggi, maka keselarasan antara objektif persekitaran dan objektif individu tidak wujud.

Manakala subjektif persekitaran adalah keadaan di mana individu membuat tanggapan kepada persekitaran seperti gaji yang lumayan dan ganjaran yang tinggi.

---

<sup>17</sup> Harrison, R.V. (1985), "Person-Environment Fit Model and Study of Job Stress" dalam Terry A. Beehr dan Rabi S. Bhagat (eds) (1970), *op.cit*, hlm. 26.

Jika selaras dengan subjektif individu seperti kemahiran dan kebolehan yang sesuai dengan individu tersebut, keselarasan subjektif akan terhasil. Jika ianya tidak selaras (seperti ganjaran kurang daripada kebolehan seseorang), maka stress mula wujud dan akan mendorong kepada pelbagai penyakit yang merbahaya seperti sakit jantung, tekanan darah tinggi atau lelah.

### **2.3 TEORI KOGNITIF STRESS DAN MEKANISME DAYA TINDAK**

Terdapat beberapa teori tentang stress yang telah dikemukakan oleh pakar-pakar dan ahli sarjana. Folkman (1984) telah menganalisis tentang peranan kawalan personal terhadap stress dan proses mekanisme daya tindak. Teori tersebut melibatkan dua proses iaitu penilaian kognitif dan mekanisme daya tindak. Dalam teori tersebut, kawalan dipertimbangkan dalam dua cara iaitu keyakinan umum individu berkaitan had atau tahap mengawal hasil pertimbangan dan penaksiran situasi tentang kemungkinan untuk mengawal pertembungan di dalam stress yang lebih khusus.<sup>18</sup>

Menurut Averill (1973) pula, terdapat bukti yang menunjukkan bahawa, tiada hubungan yang mudah antara kawalan peribadi dan stress.<sup>19</sup> Terdapat pernyataan umum yang menyatakan bahawa, peningkatan atau penurunan stress kawalan peribadi adalah bergantung kepada maksud kawalan bertindak di kalangan individu dan hubungan tindakbalas adalah besar di dalam konteks yang mana ia terikat. Kawalan dalaman adalah sesuatu yang berlaku secara spontan ke atas sikap atau tingkah laku individu; manakala kawalan luaran pula merupakan sesuatu yang berlaku secara

---

<sup>18</sup> Folkman, S., "Person Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis," J. of Personality and Social Psychology, 1984, 46(4) : 843

<sup>19</sup> Averill, J.R., "Personal Control Over Aversive Stimuli and Its Relationship to Stress," Psychological Bulletin, 1973, 80: 291.

terancang di atas tindakan seseorang tetapi lebih kepada nasib, peluang, takdir atau kekuasaan yang baik.<sup>20</sup>

Teori kognitif tentang stress dan mekanisme daya tindak telah dibuktikan sebagai mempunyai hubungkait di antara latar belakang individu dengan persekitaran. Teori ini juga menjelaskan bahawa, individu dan persekitaran mempunyai hubungan yang dinamik iaitu sentiasa berubah secara konsisten dan hubungan tersebut adalah *bi-directional* iaitu individu dan persekitaran bertindak ke atas satu sama lain. Jika ditinjau dari aspek penilaian kognitif, persoalan utama yang timbul ialah bagaimana untuk mengetahui dan memahami kepercayaan seseorang itu terhadap kawalan peribadi mengenai stress. Proses penilaian kognitif terbahagi kepada dua bahagian iaitu penilaian pertama atau primer dan penilaian pertengahan atau sekunder. Penilaian primer merupakan penaksiran seseorang terhadap kepentingan pemindahan yang khusus kepada kesempurnaan; manakala penilaian sekunder pula merupakan penilaian seseorang terhadap sumber dan pilihan.

Komitmen juga penting dalam penilaian primer terhadap sebarang ugutan, cabaran dan kerosakan kerana ia akan menjelaskan apa yang penting dan bermakna kepada individu. Penilaian primer juga dipengaruhi oleh faktor situasi dan termasuk segala bentuk kerosakan atau ugutan yang berlaku iaitu sama ada yang biasa ataupun baru, bagaimana boleh terjadi, bila terjadi dan bagaimana jelas atau kabur hasil yang dijangkakan. Penilaian sekunder pula bermaksud penilaian terhadap sumber mekanisme daya tindak dan pilihan. Di dalam penilaian sekunder, sumber

---

<sup>20</sup> Rotter, J.B., "Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement." *Psychological Monographs: General and Applied*, 1966, 80(1) : 609.

mekanisme daya tindak adalah termasuk fizikal, sosial, psikologi dan aset kebendaan yang dinilai menerusi permintaan terhadap situasi. Penilaian kawalan situasi juga adalah sebahagian daripada penilaian sekunder. Ia merujuk kepada pertimbangan atau kepercayaan seseorang individu tentang kemungkinan untuk mengawal stress dengan menggunakan penilaian pertengahan yang lebih khusus.<sup>21</sup>

Mekanisme daya tindak pula adalah merujuk kepada usaha kebiasaan atau pengkhususan yang bersangkutan dengan proses penilaian atau proses kesedaran mental (kognitif) dan tingkah laku yang bertujuan untuk mengurangkan permintaan dalaman dan luaran melalui proses pemindahan tekanan yang tinggi atau *stressful*.<sup>22</sup> Terdapat dua fungsi mekanisme daya tindak iaitu peraturan emosi atau kemurungan dan pengurusan masalah yang menyebabkan kemurungan. Folkman dan Lazarus (1984) menyatakan bahawa, mekanisme daya tindak digunakan di dalam kebanyakan pertembungan stress dan pembahagian setiap bentuk adalah berbeza mengikut pertembungan itu dinilai. Keyakinan tentang kawalan dan penilaian melawan stress tersebut merupakan proses mekanisme daya tindak yang penting di dalam membuat pemerhatian di antara keyakinan tentang kawalan dan penilaian.<sup>23</sup>

Kepercayaan umum tentang kawalan dan penilaian adalah merupakan faktor kognitif yang mempengaruhi penilaian seseorang individu terhadap ancaman atau cabaran dalam pertentangan tekanan yang tertentu. Kawalan adalah sebagai proses mekanisme daya tindak yang merujuk kepada kognitif dan usaha berkenaan tingkah

---

<sup>21</sup> Maarof Sabran (1996), "Stres dan Mekanisme Daya Tindak Di Kalangan Operator Pengeluaran", Latihan Ilmiah, Sarjana Pengurusan Pendidikan, Fakulti Pengurusan, Universiti Teknologi Malaysia, hlm. 23.

<sup>22</sup> Lazarus, R.S. dan Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer Publishing Co., hlm 326.

<sup>23</sup> Ibid, op.cit.



laku; manakala penilaian pula berfungsi untuk menentukan maksud sesuatu kejadian atau peristiwa yang berlaku. Mekanisme daya tindak fokus masalah juga boleh digunakan untuk mengawal emosi kemurungan.

Mekanisme daya tindak fokus emosi pula digunakan untuk mengawal kesukaran hubungan individu dengan persekitaran melalui penyelesaian masalah, membuat keputusan atau tindakan terus. Secara teorinya, keberkesanan usaha fokus masalah adalah bergantung kepada kejayaan terhadap usaha fokus emosi, jika tidak ketinggian emosi akan terganggu dengan kepentingan aktiviti kognitif untuk mekanisme daya tindak fokus masalah. Kepentingan aktiviti kognitif mempunyai sekurang-kurangnya sedikit kawalan ke atas emosi seseorang apabila cuba untuk mengurus atau mengubahsuai situasi kesukaran yang merupakan suatu sebab mengapa kita perlu membuat andaian.<sup>24</sup> Ini bermakna, mekanisme daya tindak fokus masalah akan diiringi oleh mekanisme daya tindak fokus emosi dalam kebanyakan pertembungan stress.

## 2.4 PENDEKATAN STRESS KERJA DAN MEKANISME DAYA TINDAK

Selain daripada itu, terdapat juga pendekatan tentang stress kerja yang telah dikemukakan oleh Cummings dan Cooper (1979).<sup>25</sup> Pendekatan ini menyatakan bahawa, stress adalah sebarang kuasa yang meletakkan faktor psikologikal atau fizikal melampaui tahap keupayaan individu. Ini bermakna, halangan yang timbul

---

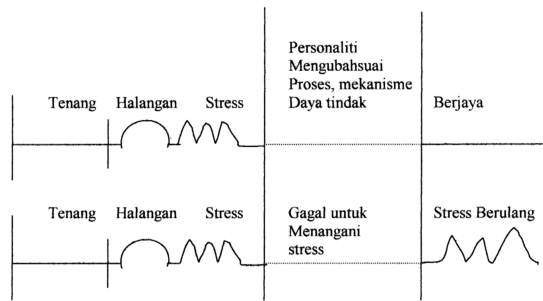
<sup>24</sup> Ibid, op.cit, hlm 328.

<sup>25</sup> Cummings, T. dan Cooper, C.L. (1979), A Cybernetic Framework for the Study on Occupational Stress," Human Relations, 32, dalam Maarof Sabran, op.cit, hlm.25.

akan menyebabkan stress. Sehubungan dengan itu, setiap individu mempunyai keupayaan dan pendekatan yang berbeza untuk menangani stress.

Stress yang dihadapi oleh setiap individu juga berbeza dan bergantung kepada jenis personaliti serta mekanisme daya tindak yang digunakan. Sekiranya stress gagal ditangani, maka ia akan menimbulkan masalah dan berkemungkinan individu tersebut akan mengalami stress yang teruk dan berlarutan. Rajah 2.3 menunjukkan personaliti individu dan mekanisme daya tindak yang digunakan adalah memainkan peranan yang penting untuk menangani stress. Cummings dan Cooper (1979) telah menyatakan bahawa, setiap individu kebanyakannya cuba untuk menjaga emosi, pemikiran dan hubungan dengan persekitaran agar mereka merasa selesa.<sup>26</sup>

Rajah 2.3 Pendekatan Cummings-Cooper Mengenai Stress



Sumber: Cummings dan Cooper (1979), hlm. 403.

<sup>26</sup> Ibid, hlm. 26.

## **2.5 FAKTOR STRESS DAN KESANNYA KEPADA PEKERJA**

Kewujudan stress adalah satu fenomena yang kompleks. Justeru itu ramai penyelidik telah memberikan pelbagai alasan yang berbeza-beza mengenai faktor-faktor wujudnya stress kerja. Sebenarnya stress wujud disebabkan adanya masalah-masalah yang mengganggu seseorang mengakibatkan terjadinya perubahan dalam dirinya.<sup>27</sup> Beberapa faktor telah dikenalpasti sebagai faktor stress di tempat kerja iaitu: i) jenis personaliti; ii) latar belakang individu; iii) masalah diri atau masalah keluarga; iv) jenis tanggungjawab; v) suasana organisasi; vi) kelakuan dan gaya kepimpinan; vii) dasar-dasar organisasi.

### **2.5.1 Jenis Personaliti**

Setiap individu yang bergelar pekerja tidak dapat lari daripada mengalami stress akibat kerja-kerja yang dilakukannya di tempat kerjanya. Namun demikian tahap stress yang dialami adalah berbeza-beza kepada setiap individu kerana ada yang sekadar mengalami stress yang ringan dan ada juga yang mengalami stress yang tinggi. Ini bergantung kepada setiap individu itu kerana ada pekerja yang mudah mengalami stress, dan ada juga pekerja yang sukar mengalami stress. Dalam kebanyakan kes, ianya turut bergantung kepada personaliti seseorang.

Terdapat dua jenis personaliti pekerja iaitu personaliti jenis A dan jenis B. Golongan pekerja yang mempunyai personaliti jenis A dikatakan lebih mudah

---

<sup>27</sup> Rahmat Haroun (1992), Tekanan Darah Tinggi: Siri Kesihatan Popular, Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd., hlm 19.

mengalami stress jika berbanding dengan pekerja yang mempunyai personaliti B.<sup>28</sup> Golongan berpersonaliti jenis A adalah golongan yang kuat dan rajin bekerja, sedia memikul banyak tugas dan tanggungjawab, tidak mudah mengalah kepada kesukaran, dan akan bersungguh-sungguh menunaikan tanggungjawab mereka dengan sebaik mungkin. Kejayaan yang mereka capai tidak akan memberi kepuasan kepada mereka kerana mereka akan cuba mendapatkan kedudukan yang lebih baik daripada apa yang telah dicapai sekarang. Dari segi percakapan, golongan yang berpersonaliti jenis A ini akan memperlihatkan kematangan dalam berbicara dan sentiasa memberikan pandangan yang matang dan bernas. Selain itu, mereka juga dikenali sebagai golongan yang sentiasa berfikir ke hadapan.<sup>29</sup> Golongan ini juga tidak pernah merasa letih semasa bekerja, mereka juga tidak sedar bila masanya badan mereka perlukan rehat. Malah mereka akan mengatasi keletihan dengan terus bekerja.<sup>30</sup>

Disebabkan ciri-ciri golongan yang berpersonaliti jenis A ini sangat kuat bekerja dan sering ketagihan kerja, ini akan mendorong mereka mengalami stress kerja dengan lebih mudah, terutamanya bila mereka mengalami kegagalan. Pekerja-pekerja yang mempunyai ciri-ciri personaliti jenis A ini adalah golongan yang lebih cepat menjadi mangsa stress di tempat kerja.<sup>31</sup>

Sementara itu, golongan personaliti B pula adalah golongan yang sukar mengalami stress kerja. Ciri-ciri golongan ini bertentangan dengan ciri-ciri golongan personaliti jenis A. Pekerja berpersonaliti B tidak menganggap kerja sebagai satu

---

<sup>28</sup> Ibid, hlm. 53.

<sup>29</sup> Ibid, hlm. 54.

<sup>30</sup> Ian Anderson (1980) Heart Attack, London: McMillan Publications, dalam Rosli Hassan, (1994), op.cit, hlm 38.

<sup>31</sup> Rahmat Haroun (1992), op.cit, hlm 55.

gaya hidup. Mereka dikategorikan sebagai golongan *happy go lucky*. Selain itu, mereka juga tidak gemar bersaing untuk maju, tidak kisah kepada ketepatan waktu, tidak suka melakukan banyak kerja dalam satu masa dan mereka melakukan kerja dengan agak perlahan dan teratur. Perkara yang membezakan golongan personaliti A dengan personaliti B ialah golongan berpersonaliti B mempunyai pelbagai minat terhadap aktiviti luaran seperti memancing, berkelah dan sebagainya. Manakala golongan berpersonaliti jenis A tidak mempunyai minat tersebut kerana merasakan aktiviti luaran hanya membazirkan masa mereka.<sup>32</sup> Golongan berpersonaliti jenis B ini adalah golongan yang tidak banyak memikirkan tentang kerjanya, sebaliknya aktiviti-aktiviti di pejabat diseimbangkan dengan aktiviti sosial. Disebabkan ciri-ciri inilah golongan berpersonaliti B jarang merasa tertekan dengan kerja-kerja mereka dan mereka mudah terhindar daripada stress.

### **2.5.2 Latar Belakang Individu**

Stress kerja juga mungkin disebabkan oleh ciri-ciri individu itu sendiri seperti umur, jantina, budaya dan kaum.<sup>33</sup> Latar belakang seseorang individu sememangnya boleh mempengaruhi dirinya untuk mengalami stress. Dari segi umur, mereka yang berusia pertengahan (antara umur 41-45 tahun) mempunyai kadar stress yang lebih tinggi daripada mereka yang masih muda yang berada dalam lingkungan umur kurang 25 tahun. Ini disebabkan golongan yang berumur pertengahan ini mempunyai tanggungjawab dan bebanan yang banyak terhadap diri dan keluarga mereka.

---

<sup>32</sup> Ibid, hlm. 54.

<sup>33</sup> Terry A. Beehr dan Rabi S. Bhagat (eds) (1985), "Introduction to Human Stress and Cognition", Human Stress and Cognition in Organization: An Integrated Perspective, New York: John Wiley and Sons, hlm. 3.

Status perkahwinan seseorang adalah antara faktor yang boleh membawa kepada wujudnya stress. Mereka yang berkahwin biasanya mempunyai kadar stress yang lebih tinggi berbanding mereka yang masih bujang. Ini kerana golongan yang telah berkahwin mempunyai tanggungjawab kepada keluarga dan juga anak-anaknya.<sup>34</sup> Manakala bagi wanita yang berstatus ibu tunggal (janda) yang mempunyai anak yang ramai juga mempunyai stress yang tinggi jika dibandingkan dengan mereka yang masih bujang. Bebanan yang semakin bertambah yang dialami oleh ibu tunggal ini akan mengundang stress.

### **2.5.3 Masalah Diri Atau Masalah Keluarga**

Masalah dalam kehidupan seharian seseorang juga dikenalpasti sebagai punca stress. Masalah-masalah seperti seorang pekerja yang telah dibuang kerja akan menyebabkan seseorang itu mengalami tekanan dalam hidupnya. Ini kerana mereka telah kehilangan punca pendapatan untuk membiayai keluarga mereka. Dalam keadaan begini, masalah-masalah yang dialami oleh seseorang itu akan menyebabkan beliau mengalami stress.<sup>35</sup>

Kajian oleh Cary L. Cooper dan Judi Marshall (1978) mendapati bahawa layanan dingin keluarga boleh menyebabkan stress kepada seseorang. Ini dibuktikan dalam kajiannya, bahawa 70 peratus daripada waktu kerja para eksekutif banyak ditumpukan kepada mesyuarat formal dan juga tidak formal. Bukan setakat itu sahaja, para eksekutif juga terpaksa menghadiri majlis-majlis sosial lain. Kesibukan

---

<sup>34</sup> Wan Azmi Ramli (1986), Ranjau Hidup: Keluarga-Aspek Psikologi dan Sosial, Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributions Sdn. Bhd., dalam Rosli Hassan (1994), *op.cit*, hlm. 40.

<sup>35</sup> Yates, Jere E. (1979), Managing Stress, New York: A Division of American Management Association (AMACOM), hlm 7.

eksekutif ini menyebabkan mereka tidak mempunyai masa yang secukupnya untuk bersama-sama keluarga. Akibat daripada kesibukan mereka maka akan wujud layanan dingin daripada suami atau isteri serta anak-anaknya. Masalah-masalah yang dialami para eksekutif ini mengikut Cooper dan Marshall akan menyebabkan eksekutif itu lebih terdedah kepada stress.<sup>36</sup>

#### **2.5.4 Jenis Tanggungjawab**

Tanggungjawab yang diberikan oleh sesebuah organisasi kepada setiap pekerja adalah berlainan. Ada yang terpaksa memikul tanggungjawab yang berat, manakala yang lain pula mempunyai beban kerja yang lebih ringan. Bagi mereka yang mempunyai tanggungjawab kerja yang berat sudah pasti akan berhadapan dengan masalah yang boleh menjurus kepada wujudnya stress. Hal ini adalah satu fenomena hidup yang sering menimpa setiap individu.

Seseorang pekerja yang mempunyai kedudukan dan pangkat yang tinggi dalam organisasi didapati mempunyai stress kerja yang lebih jika dibandingkan dengan pekerja-pekerja bawahan.<sup>37</sup> Ini kerana para pekerja yang mempunyai jawatan yang tinggi biasanya akan mempunyai bebanan kerja yang lebih khususnya, menentukan kejayaan organisasi yang mereka sertai. Ciri-ciri kerja mereka, yang memerlukan mereka membuat keputusan bagi menentukan masa depan organisasinya adalah faktor utama yang menyebabkan stress kerja.

---

<sup>36</sup> Cary, L. Cooper., dan Judi Marshall, "Occupational Sources of Stress: A Review of The Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health", *J. of Occupational Psychology*, March 1978, hlm. 89.

<sup>37</sup> Yates, Jere E. (1979), op.cit, hlm. 35.

Namun demikian, tidak semua pakar pengurusan bersetuju dengan pendapat di atas. Sebagai contoh, Lawrence E. Hinkle Jr. (1970) dalam kajiannya mendapati kenaikan pangkat tidak akan menyebabkan wujudnya stress di kalangan pekerja. Beliau membuat kajian di Bell System Company di seluruh Amerika Syarikat selama lima tahun untuk mengkaji hubungan antara stress dengan jawatan yang disandang. Beliau mendapati kadar stress seseorang pekerja itu akan berkurangan apabila kedudukan jawatannya meningkat. Apabila seseorang pekerja itu telah dinaikkan pangkat, bebanan kerjanya semakin berkurangan di mana beliau hanya perlu membuat kerja-kerja yang agak mudah sahaja, seperti menyelia dan mengarah yang mana tugas-tugas seperti ini tidak akan menyebabkan seseorang pekerja itu tertekan.<sup>38</sup>

Ada pekerja yang merasakan beliau mempunyai bebanan kerja dan tanggungjawab yang terlalu berat disebabkan pekerja itu tidak memiliki kebolehan yang setimpal dengan tanggungjawab yang dipikulnya.<sup>39</sup> Lebih kerja ini akan menyebabkan mereka merasa tertekan dan tidak berpuashati dengan sifat kerja yang terlalu membebankan itu. Manakala itu bagi sesetengah pekerja lain pula terpaksa membuat kerja yang mudah dan berulang-ulang kali seperti kerja-kerja di kilang. Mereka merasa tidak senang dengan tugas yang mereka lakukan kerana merasakan mereka mempunyai kebolehan dan kepakaran untuk membuat kerja-kerja yang lebih mencabar. Hakikatnya, bebanan kerja yang banyak dan kekurangan kerja yang

---

<sup>38</sup> Ibid, hlm. 36.

<sup>39</sup> Stanislav V. Kasl (1978), *op.cit*, hlm. 55.



dialami oleh seseorang pekerja juga menjadi satu faktor yang telah dikenalpasti sebagai punca sebenar stress di tempat kerja.<sup>40</sup>

### **2.5.5 Suasana Dalam Organisasi**

Faktor lain yang boleh menyebabkan stress ialah suasana di dalam organisasi. Para pekerja akan merasa selesa dan gembira sekiranya suasana di tempat kerjanya tidak bising, bersih, teratur, hubungan sesama pekerja adalah baik dan sebagainya. Sebagai contoh, seseorang pekerja akan menghadapi stress jika dia mempunyai hubungan yang tidak mesra dengan majikannya, teman sekerja ataupun orang bawahannya. Fenomena ini akan menyukarkan semua pihak dan secara tidak langsung memberi kesan kepada organisasi itu sendiri.

Suasana tempat kerja yang turut mendorong kepada stress ialah faktor kebisingan dan kesesakan. Misalnya, seorang setiausaha diberikan kerja oleh pengarahnya untuk menaip suatu laporan yang penting, tetapi dia ditempatkan di dalam suasana yang sesak dengan orang dan bising. Tentulah dia sukar menumpukan perhatian yang sepenuhnya kepada kerja. Lama-kelamaan kesukaran yang berpunca dari tempat kerja ini akan menimbulkan stress dalam dirinya.

### **2.5.6 Kelakuan Dan Gaya Kepimpinan**

Kepimpinan pengurus-pengurus atasan dalam sesebuah organisasi akan menentukan kejayaan atau kegagalan sesebuah organisasi. Selain itu, gaya kepimpinan pengurus terhadap pekerja bawahan juga boleh memotivasikan pekerja bawahan untuk bekerja

---

<sup>40</sup> Micheal T. Matterson dan John M. Ivancevich (1982), *op.cit*, hlm. 40.

dengan lebih rajin. Sebaliknya gaya kepimpinan yang terlalu ketat seseorang pengurus itu juga boleh membuatkan para pekerja mengalami stress.<sup>41</sup>

Terdapat tiga corak gaya kepimpinan dalam sesebuah organisasi iaitu kepimpinan autoratik, demokratik dan gaya kepimpinan laissez-faire.<sup>42</sup> Pemimpin autokratik memerlukan pekerja dalam organisasinya mengikut segala arahan dan perintah yang diberikannya. Pekerja yang gagal mematuhi arahan tersebut akan dihukum. Manakala dalam gaya kepimpinan demokratik, para pekerja digalakkan melibatkan diri dalam proses membuat keputusan bagi kepentingan organisasi. Gaya kepimpinan membuatkan pekerja merasa dihargai oleh majikan mereka.

Sementara itu, pemimpin laissez-faire kurang menggunakan kuasa mereka dalam membuat keputusan, sebaliknya kakitangan bawahan dan pertengahan diberikan kuasa yang lebih. Ini menyebabkan para pekerja merasakan usaha dan sumbangan mereka kepada syarikat dihargai oleh majikan mereka. Secara amnya, gaya kepimpinan yang diamalkan oleh para pengurus dalam sesebuah organisasi ternyata boleh menyebabkan kakitangan bawahan mengalami stress atau sebaliknya. Paksaan yang wujud dalam gaya kepimpinan autokratik boleh menyumbang kepada stress jika dibandingkan dengan kebebasan dalam gaya kepimpinan demokrasi atau laissez-faire.

---

<sup>41</sup> Ibid, hlm. 40.

<sup>42</sup> Jaafar Muhammad (1988), Asas Pengurusan, Petaling Jaya: Penerbitan Fajar Bakti Sdn. Bhd., dalam Rosli Hassan, (1994), op.cit, hlm. 47.

### 2.5.7 Dasar-Dasar Organisasi

Peraturan dalam sesebuah organisasi juga adalah punca yang menyebabkan terjadinya stress. Para pekerja mungkin tidak berapa senang dengan dasar-dasar yang tidak cekap yang telah diamalkan oleh organisasi mereka.<sup>43</sup> Mereka mungkin merasakan bahawa dasar organisasi mereka adalah tidak adil dan menyukarkan mereka dalam melakukan tugas harian di pejabat.

Selain itu, dasar organisasi yang tidak jelas akan menyebabkan wujudnya masalah seperti konflik peranan dan juga kekaburan peranan. Konflik peranan berlaku apabila seseorang pekerja itu mendapat arahan yang berbeza dari pegawai-pegawai atasannya dalam melakukan sesuatu tugas. Ini menyebabkan seseorang pekerja berada dalam serba kekeliruan.<sup>44</sup> Manakala itu, kekaburan peranan adalah keadaan di mana seseorang pekerja tidak mendapat arahan yang lengkap mengenai sesuatu tugas.<sup>45</sup>

Konflik peranan dan kekaburan peranan saling berkait antara satu sama lain. Konflik peranan seseorang pekerja akan menyebabkan kekaburan peranan seseorang pekerja. Masalah-masalah kekaburan peranan dan konflik peranan ini terjadi adalah disebabkan oleh dasar organisasi yang tidak cekap dan ianya menjadi punca stress kepada pekerja-pekerja dalam organisasi tersebut.<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> Stanislav V. Kasl (1978), *op.cit*, hlm. 5.

<sup>44</sup> Peter Wall dan Toby Wall (1975), *Work and Well Being*, UK: Penguin Book Ltd, hlm 149.

<sup>45</sup> *Ibid*, hlm 149.

<sup>46</sup> Don Hellriefel, John W. Slocum dan Richard W. Woodman (1986), *op. cit*, hlm 520.

## **2.6 KAJIAN-KAJIAN LEPAS**

Pada keseluruhannya, kajian-kajian lepas ini telah diklasifikasikan kepada dua kategori utama iaitu kajian tentang stress dan kajian tentang mekanisme daya tindak yang telah dijalankan di luar dan di dalam negeri.

### **2.6.1 Kajian-Kajian Tentang Stress**

Penemuan kajian-kajian yang lalu telah mendapati stress kerja akan berlaku di kalangan pekerja yang menjalankan kerja yang berulang. Banyon dan Blackburn telah menjalankan kajian ke atas pekerja-pekerja bawahan di kilang memproses makanan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa, pekerja-pekerja menghadapi stress akibat daripada membuat kerja-kerja yang berulang.<sup>47</sup>

Selain daripada itu, Abush dan Burkhead (1984) telah menjalankan kajian ke atas pekerja-pekerja wanita pertengahan umur yang bertujuan untuk menguji hubungan di antara personaliti jenis A, ciri-ciri tugas yang dipersepsikan dan stress kerja yang dialami. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara personaliti jenis A dengan stress kerja. Mereka yang dikategorikan sebagai berpersonaliti jenis A dilaporkan mempunyai kelaziman untuk menghadapi masalah penyakit jantung dan sakit dada.<sup>48</sup>

Hamel dan Braken (1986) pula telah menjalankan kajian untuk melihat stress kerja di kalangan tiga jenis kumpulan pekerja iaitu pekerja kolar putih, pekerja kolar biru dan golongan professional. Kajian stress yang dijalankan oleh mereka adalah

---

<sup>47</sup> Ibid, hlm. 31.

<sup>48</sup> Abush, R. dan Burkhead, E.J., "Job Stress in Middle Working Women: Relationship Among Personality Type, Job Tension", *J. of Counseling*, 1984, 3 (1): 39.

meliputi empat faktor organisasi iaitu dari segi faktor beban kerja, konflik peranan, kekaburan peranan dan kemahiran yang tidak digunakan sepenuhnya. Hasil kajian mendapati bahawa, pekerja kolar putih dan golongan professional melaporkan beban kerja adalah lebih berat daripada pekerja kolar biru. Pekerja kolar putih dan golongan professional lebih mengalami konflik dan kekaburan peranan jika dibandingkan dengan para pekerja kolar biru yang mengalami masalah kemahiran tidak digunakan sepenuhnya. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa, golongan professional mengalami konflik dan kekaburan peranan yang paling tinggi.<sup>49</sup>

Sementara itu terdapat beberapa kajian tentang stress yang telah dilakukan oleh pengkaji-pengkaji tempatan. Junaidah (1994) telah mengkaji tentang pengaruh sektor pekerjaan dan jantina ke atas kepuasan kerja dan stress kerja di kalangan pekerja sektor awam dan swasta. Kajian tersebut telah dijalankan di RTM dan TV3. Hasil kajian telah mendapati bahawa, terdapat hubungan negatif yang signifikan di antara stress dengan kepuasan kerja dan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kepuasan kerja dan stress kerja di sektor pekerjaan. Kajian beliau juga mendapati bahawa, faktor jantina tidak mempengaruhi kepuasan kerja dan stress kerja.<sup>50</sup>

Adilah (1994) telah menjalankan kajian tentang stress kerja secara menyeluruh di salah sebuah kilang elektronik di Seberang Perai. Hasil kajian beliau mendapati bahawa, persekitaran fizikal kerja, pendapatan, lebihan beban tugas,

---

<sup>49</sup> Hamel, K. dan Bracken, D., "Chronic Stress and Styles: A Comparison of Male and Female Undergraduate", *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986, 55 (5): 820.

<sup>50</sup> Junaidah Abu Bakar (1994), "Kepuasan Kerja Dan Tekanan Kerja: Satu Kajian Perbandingan Di Antara Sektor Swasta Dan Awam", Latihan Ilmiah, Sarjana Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

kurang beban tugas, peranan dalam organisasi dan perhubungan kerja adalah merupakan punca-punca stress. Kajian beliau juga mendapati terdapat perhubungan positif yang kuat di antara faktor-faktor penegang dengan tindakbalas stress. Responden dalam kajiannya juga telah melaporkan bahawa, mereka telah mengalami tindakbalas stress seperti keletihan, susah hati, lenguh, sakit belakang, pedih mata dan pening.<sup>51</sup>

## **2.6.2 Kajian-Kajian Tentang Mekanisme Daya Tindak**

Bennett, Evans dan Tattersall (1993) telah menjalankan kajian untuk melihat mekanisme daya tindak di kalangan tiga kumpulan pekerja sosial dengan melihat respon mereka kepada soal selidik yang menguji tiga aspek stress iaitu sumber stress, cara daya tindak yang berkesan dan hasilnya (keimbangan dan depresi). Empat mekanisme daya tindak yang telah dikaji ialah menggunakan sokongan sosial, strategi berbentuk tugasan, menjauhi dan pengasingan hal keluarga, dan hal kerja. Keputusan kajian telah mendapati bahawa, hanya cara sokongan sosial sahaja yang mempunyai hubungan dengan kejadian stress yang rendah.<sup>52</sup>

Pearlin dan Schooler (1978) telah menjalankan kajian di kalangan penduduk Chicago yang bekerja di dalam pelbagai bidang pekerjaan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa, keempat-empat strategi mekanisme daya tindak adalah tidak mempunyai hubungan dengan pengurangan stress. Mekanisme daya tindak yang

---

<sup>51</sup> Jamaluddin Mohd Said (1996), "Punca-Punca Stres Kerja Di Kalangan Jururawat Di Hospital Sultanah Aminah, Johor Bahru, Johor Darul Takzim", Laporan Projek, Sarjana Pengurusan Teknologi, Universiti Teknologi Malaysia.

<sup>52</sup> Bennett, P., Evans, R. dan Tattersall, A., "Stress and Coping in Social Workers: A Preliminary Investigation", *The British Journal of Social Work*, 1989, 23: 34.

dikajinya termasuklah penggantian ganjaran, perbandingan positif, langkah optimistik dan pengabaian terpilih. Beliau juga menyatakan bahawa, manusia cenderung untuk mengawal stress yang dihadapinya di dalam pekerjaan; namun demikian tidak banyak yang berjaya mengawalinya. Dapatan kajiannya juga menunjukkan bahawa, mekanisme daya tindak hanya berkesan dan memberi manfaat kepada individu yang memerlukan sahaja.<sup>53</sup>

Terdapat juga pengkaji tempatan yang telah menjalankan kajian tentang mekanisme daya tindak. Chong (1994) telah membuat kajian yang bertujuan untuk melihat hubungan di antara stress, personaliti jenis A, cara daya tindak dan simptom-simptom tekanan yang terhasil. Subjek kajian adalah terdiri daripada 105 orang guru dari tiga buah sekolah. Data-data yang telah diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan analisis regresi pelbagai untuk melihat hubungan tekanan simptom dan juga mengenal pasti kesan personaliti jenis A dan cara daya tindak ke atas simptom-simptom tekanan. Keputusan kajian menunjukkan bahawa, terdapat hubungan positif yang signifikan di antara tekanan dan simptom-simptom tekanan. Dapatan kajian juga telah menunjukkan bahawa, hubungan di antara personaliti jenis A dengan simptom tekanan adalah positif; manakala hubungan di antara cara daya tindak terhadap simptom tekanan adalah negatif. Keputusan kajian juga mendapati bahawa, personaliti jenis A berinteraksi dengan tekanan di dalam meningkatkan hubungan tekanan simptom.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Pearlin, L.I. dan Schooler, C., "The Structure of Coping", *J. of Health and Social Behavior*, 1978, 19:13.

<sup>54</sup> Chong Lee Wei (1994), "Personaliti Jenis A Dan Cara Daya Tindak: Hubungannya Dengan Tekanan Kerja Dan Simptom-Simptom Tekanan. Kajian Di Kalangan Guru", Latihan Ilmiah, Sarjana Pengurusan, Universiti Kebangsaan Malaysia, hlm 83.

Manakala Maarof (1996) pula telah melakukan kajian untuk melihat perbezaan tahap stress kerja dan mekanisme daya tindak di kalangan operator pengeluaran. Responden yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 242 orang. Keputusan kajian menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap stress kerja mengikut jenis personaliti responden. Hasil kajian juga telah menunjukkan bahawa, tidak terdapat perbezaan dalam mekanisme daya tindak mengikut tahap stress kerja di kalangan operator pengeluaran.<sup>55</sup>

## **2.7 MODEL KAJIAN**

Di dalam kajian ini, pengkaji akan menggunakan model pendekatan stress dan mekanisme daya tindak yang telah dikemukakan oleh Cooper, Cooper dan Eaker (1988) dan telah disesuaikan mengikut Pearlin dan Schooler (1978) untuk mengenal pasti mekanisme daya tindak yang digunakan oleh responden bagi mengatasi masalah stress kerja.

Menerusi model kajian, pengkaji akan mengenalpasti tahap-tahap stress yang dialami oleh operator pengeluaran di kilang OMRON (M) Sdn. Bhd, Sungei Way, Selangor. Ini bermakna, kajian mengenai stress kerja adalah bermula dari keadaan stress kerja yang dialami oleh setiap individu itu yang berkemungkinan mempunyai hubungkait dengan simptom-simptom stress dan jenis personaliti individu tersebut. Sementara itu, mekanisme daya tindak di dalam kajian ini adalah bergantung kepada jenis tindak balas positif atau negatif yang ditunjukkan oleh individu itu sendiri dalam

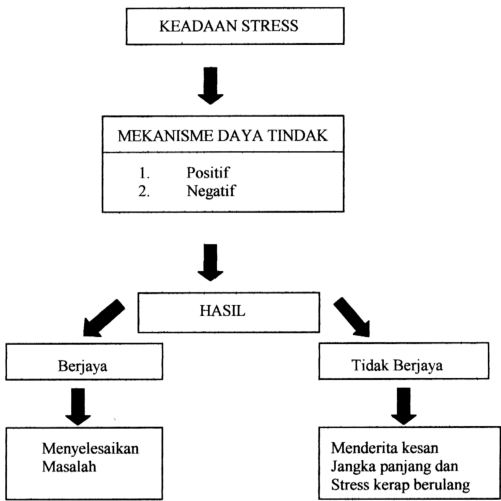
---

<sup>55</sup> Maarof Sabran, *op.cit*, hlm. 129.



usaha untuk mengatasi masalah stress kerja. Rajah 2.4 menunjukkan tentang model kajian yang telah digunakan oleh pengkaji di dalam kajian ini.

Rajah 2.4 Model Kajian



Sumber: Diubahsuai dari Model Pearlin dan Schooler (1978).

## 2.8 RUMUSAN

Daripada tinjauan dan ulasan penulisan kajian-kajian lepas, dapatlah dirumuskan bahawa, stress dan mekanisme daya tindak merupakan satu fenomena penting yang perlu diharungi oleh setiap individu di dalam kehidupannya.

Masalah stress kerja di kalangan pekerja-pekerja di tempat kerja menyebabkan timbulnya implikasi ke atas para pekerja tersebut baik secara positif mahupun negatif. Namun demikian, dalam membincangkan stress ini, kesan-kesan negatif seringkali diperbincangkan dan diperkatakan. Ini disebabkan kesan-kesan negatif boleh memberikan masalah yang serius kepada seseorang yang mengalami stress di tempat kerja. Adakalanya stress kerja yang serius akan berakhir dengan kematian.<sup>56</sup>

Pelbagai kajian telah membuktikan bahawa stress kerja mempunyai hubungan yang rapat dengan gaya hidup seseorang yang boleh menyebabkan seseorang itu menghidap penyakit jantung. Individu-individu yang berpersonaliti jenis A iaitu golongan pekerja yang kuat bekerja, terlalu suka bersaing, mempunyai cita-cita yang tinggi, tidak suka bergaul adalah golongan yang telah dikenalpasti sebagai golongan yang mempunyai kemungkinan yang tinggi untuk menghidapi penyakit jantung.<sup>57</sup>

Stress kerja juga dikatakan sebagai penyebab utama kejatuhan kecekapan pekerja.<sup>58</sup> Kejatuhan dalam produktiviti pekerja adalah disebabkan kurangnya minat terhadap pekerjaan, motivasi kerja yang rendah, kurangnya hubungan antara pekerja –

---

<sup>56</sup> Beehr T.A dan Schuler, R.S (1982), "Current and Future Perspective on Stress in Organization" dalam K.M., Rowland dan G.R, Ferris (eds), Personnel Management: New Perspectives, Boston, USA: Hllyn & Bacon, hlm. 6.

<sup>57</sup> Mahmood Nazar Mohammad (1990) op.cit, hlm. 360.

<sup>58</sup> Beehr, T.A dan Schuler R.S (1982), dalam Rosli Hassan, op.cit, hlm. 53.

pekerja atasan dengan bawahan dan wujudnya ketidakpuasan dalam kerja. Masalah ini akan menyebabkan kewujudan stress kerja.<sup>59</sup> Kemerosotan kecekapan pekerja adalah satu perkara yang paling tidak disenangi oleh setiap majikan. Ini kerana masalah tersebut akan menyebabkan majikan-majikan mengalami kerugian.

Setelah mengenal pasti punca dan kesan stress di tempat kerja, sesebuah organisasi mestilah bersedia untuk menolong para pekerjaanya mengatasi masalah stress ini. Ini kerana memulihkan seseorang pekerja daripada stress yang dihadapinya itu bukan sahaja mengambil masa yang panjang tetapi juga belanja yang banyak.

Adalah tidak adil sekiranya sesebuah organisasi hanya mengharapkan pekerjaanya menyelesaikan masalah stress yang berkaitan dengan kerjanya secara sendirian. Organisasi perlu kerjasama daripada pekerjaanya untuk mencapai matlamatnya. Oleh itu ia juga patut mengambil berat akan hal ehwal pekerjaanya supaya mereka dapat menunjukkan reaksi yang positif terhadap permintaan organisasi itu. Ianya penting kerana hubungan antara sesebuah organisasi dan seseorang individu adalah dua hala, dan proses ini akan menguntungkan kedua-dua pihak.

---

<sup>59</sup> Cary L. Cooper dan Judi Marshall (1978), *op.cit*, hlm. 86.